Rapport annuel des activités de la Régie du logement

Du 1er janvier au 31 décembre 2005

Présenté par
Hal Logsdon
Régisseur

Loi sur la location des locaux d'habitation

La Régie du logement et la nomination d'un régisseur sont entrées en vigueur en 1988 avec l'adoption de la *Loi sur la location des locaux d'habitation*. Avant l'adoption de cette loi, toutes les affaires concernant les locateurs et les locataires étaient entendues par le tribunal. La *Loi sur la location des locaux d'habitation* a été promulguée pour accélérer et simplifier le mécanisme de règlement des différends entre les locateurs et les locataires de logements résidentiels, et ce, suivant la tendance générale de création des tribunaux responsables des questions de location résidentielle d'un bout à l'autre du Canada. La Loi accorde au régisseur des pouvoirs et des devoirs spécifiques pour résoudre les différends entre les locateurs et les locataires qui sont liés par des baux.

Le rôle de la Régie du logement

- **Source de renseignements pour les locateurs et les locataires**
  La Régie du logement est un endroit pratique où les locateurs et les locataires peuvent se renseigner sur leurs droits et obligations en vertu de la *Loi sur la location des locaux d'habitation.* Plusieurs problèmes entre les locateurs et les locataires sont résolus simplement en les informant de leurs droits et responsabilités respectifs. De nombreux locataires et un nombre surprenant de locateurs ne connaissent pas la loi qui régit leurs relations. Fournir de l'information est probablement la fonction la plus importante de la Régie du logement, puisqu'elle réussit souvent à éviter les conflits et les problèmes avant même qu'ils n'apparaissent.

  La Régie du logement a un numéro d'appel sans frais pour tout le Canada. Nous recevons chaque jour de nombreux appels pour de l'information sur les droits et obligations des locateurs et des locataires, de même que sur le processus de dépôt d'une requête et de règlement des différends.

  La Régie du logement fournit aussi de la documentation écrite, y compris un livret facile à lire qui résume les principaux aspects de la *Loi sur la location des locaux d'habitation,* de courtes fiches de renseignements sur des sujets choisis et plusieurs formulaires standards, dont un bail. Comme les demandes quotidiennes, le matériel écrit aide autant les locateurs que les locataires à acquérir une compréhension de leurs droits et responsabilités pour les aider à résoudre leurs problèmes avant qu'ils ne s'enveniment.

  Le ministère de la Justice gère un site Internet pour la Régie du logement qui contient toute la documentation écrite ainsi qu'un lien pour accéder à la Loi et une base de données interrogeable sur les décisions du régisseur.

  Le régisseur est aussi disponible pour faire des présentations ou participer à des forums avec les locataires, les gestionnaires immobiliers et les autres personnes concernées par les questions de location résidentielle. Nous fournissons ces services gratuitement car nous croyons que des locateurs et des locataires bien informés et au fait de ces questions seront plus enclins à respecter les droits et obligations des uns et des autres et seront moins susceptibles de se retrouver dans des situations conflictuelles.

- **Règlement des différends**
  Les locateurs et les locataires sont incités à tenter de résoudre eux-mêmes leurs différends. Souvent, l'information fournie sur leurs droits et obligations aide les parties à résoudre le différend, mais un processus de règlement des différends est disponible pour les locateurs et les locataires. Ce processus peut être enclenché par un locateur ou un locataire en présentant une demande au régisseur.

  Sur dépôt d'une demande, le régisseur peut faire enquête pour déterminer les faits liés au différend. Les plaintes concernant l'état physique des lieux sont souvent mieux comprises par une inspection du logement. De même, les plaintes qui impliquent des tiers, comme des fournisseurs de services publics, font souvent l'objet d'enquêtes.

  Il arrive à l'occasion que l'enquête aboutisse à la résolution du différend par un accord. Par exemple, un locataire peut déposer une plainte quand un dépôt n'a pas été remboursé et qu'aucun relevé du compte pour ce dépôt n'a été remis au locataire. Une rapide enquête à ce propos peut révéler que le locateur ne connaissait pas la nouvelle adresse de son ancien locataire ou son obligation de produire un relevé de compte. La production du relevé de compte peut conduire à un accord entre les parties et au retrait de la plainte.

  Il arrive également que les parties s'entendent pour obtenir par médiation une solution au problème, sans recourir à une audience formelle ou au prononcé d'une ordonnance. Si les parties désirent tenter de régler la question par la médiation, le régisseur les aidera à résoudre le différend et à préparer l'accord obtenu.

  Souvent, les locateurs et les locataires ne parviennent pas à s'entendre ou, plus souvent encore, une des parties veut une décision exécutoire, en cas de non-respect de la décision par l'autre partie. Dans ces cas, le régisseur tiendra une audience et, après avoir entendu la preuve et les témoignages des deux parties, rendra une décision. Le régisseur émettra une ordonnance écrite stipulant les motifs de la décision. Les ordonnances du régisseur peuvent être déposées au Tribunal territorial et dès ce moment sont réputées être une ordonnance de ce tribunal. La plupart des différends sont réglés de cette manière puisqu'en majorité ils concernent le non-paiement du loyer et qu'une décision exécutoire est souhaitée par le demandeur.

- **Exécution de la Loi**
  La violation de certains articles de la *Loi sur la location des locaux d'habitation* et certaines actions décrites dans la Loi sont des infractions. Sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, les contrevenants sont passibles d'une amende. Peu de personnes choisissent d'ignorer la loi quand on les en informe, mais à l'occasion, le régisseur doit enquêter des allégations de contravention qui peuvent conduire au dépôt d'une accusation formelle.

- **Activités de la Régie du logement**

  Monsieur Hal Logsdon a occupé toute l'année le poste de régisseur; sa nomination avait été renouvelée pour un mandat de trois ans, le 1er avril 2003. Madame Kim Powless a continué de servir à titre d'administratrice du bureau de la Régie du Logement pendant l'année.

  Comme les locateurs et les locataires sont de plus en plus nombreux à s'informer sur le site Internet, nous y avons ajouté presque tous les documents publics disponibles à notre bureau. Le bail est maintenant disponible en format PDF et peut être rempli électroniquement et imprimé. Il existe aussi une base de données interrogeable qui permet aux usagers de consulter les décisions déposées. Notre livret « *Information for Landlords and Tenants* » a aussi été ajouté au site Internet de même que la série de feuillets d'information « *What You Should Know About...* ».

  Notre ligne sans frais reste la première source d'information consultée par les locateurs et les locataires. Nous recevons chaque jour de nombreux appels pour des renseignements.

  Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a entamé le processus d'amendement de la *Loi sur la location des locaux d'habitation*. En 2005, le ministère de la Justice a publié un document de consultation dressant les grandes lignes des changements proposés et a organisé de nombreuses consultations des parties intéressées et de la population. La Régie du logement a joué un rôle clé en recommandant plusieurs des changements proposés.

- **Tendances et enjeux**

  La construction continue d'appartements à Yellowknife, jumelée à l'augmentation des loyers et aux faibles taux d'intérêt, ont encore fait monter le taux d'inoccupation en 2005, particulièrement dans le secteur des plus grands appartements. La Société canadienne d'hypothèques et de logement rapporte que le taux d'inoccupation moyen des appartements à Yellowknife était de 3,3 % en octobre 2005, en hausse par rapport à 3 % l'année précédente. Le taux d'inoccupation des plus grands appartements s'est accru beaucoup plus. Le taux d'inoccupation pour un logement avec deux chambres à coucher est passé de 1,8 % en octobre 2004 à 2,4 % en octobre 2005. Le taux d'inoccupation des logements avec trois chambres à coucher ou plus est passé de 1,0 % à 6,4 % pendant la même période. Globalement, les loyers ont continué de grimper. L'augmentation pour tous les appartements a été de 1,7 % en 2005, comparativement à une hausse de 1,1 % en 2004.

  Le nombre total de demandes déposées s'est accru de 13 % en 2005 (soit 591), tandis que le nombre de demandes entendues a baissé de 4 %. Il s'agit de la première baisse du nombre de causes entendues depuis 2001. Toutefois, contrairement à la baisse de 2001 qui était due à une baisse du nombre de demandes déposées, la baisse de 2005 est due à la grande quantité de demandes déposées qui ont ensuite été retirées par les demandeurs.

Souvent, le différend entre les parties est résolu à la satisfaction du demandeur avant la tenue de l'audience, ce qui entraîne le retrait de la plainte par le demandeur. Dans d'autres cas, la plainte est retirée par le régisseur parce que le demandeur a omis de signifier la demande à la partie défenderesse. Le nombre de demandes retirées par les demandeurs a connu une hausse importante en 2005, soit plus de 35 % des plaintes déposées. Une grande part de l'augmentation est due à la conversion d'un ensemble d'habitation en copropriétés. Le locateur a présenté 37 demandes pour résilier les baux en vue des changements prévus d'utilisation des lieux. De ces demandes, seulement trois causes ont été entendues, les autres ont été retirées.

Des 362 audiences tenues d'un bout à l'autre des Territoires du Nord-Ouest en 2005, 93 % étaient basées sur des demandes déposées par des locateurs. Seulement 7 % des audiences étaient basées sur des demandes déposées par des locataires. Bien que les locateurs aient déposé la majorité des demandes, les locataires se sont fiés à la Régie du logement comme source d'information et ont utilisé judicieusement le numéro sans frais pour faire leurs demandes de renseignements. La page Web de la Régie du logement a été augmentée considérablement et plusieurs demandes de renseignements ont été redirigées vers cette page pour l'information écrite.

Yellowknife continue d'être en tête des communautés à la fois pour le nombre de demandes déposées et de demandes entendues. Le nombre d'audiences concernant des locaux situés à Yellowknife a augmenté de 14 % (à 235) en 2005, soit presque 65 % de l'ensemble des audiences tenues durant l'année. Yellowknife est la seule communauté où les dates des audiences régulières sont fixées d'avance, environ toutes les trois semaines.

Dans les autres communautés, les dates d'audiences sont établies selon les besoins, car le nombre de demandes varie beaucoup. Par exemple, 36 causes ont été entendues à Fort Resolution en 2004, mais une seule en 2005. Le nombre d'audiences tenues à Inuvik est tombé de 34 en 2004 à seulement 13 en 2005. Par contre, les causes entendues à Rae-Edzo sont passées de 24 en 2004 à 48 en 2005.

Sur l'ensemble des audiences, 292 ont été entendues en personne, 67 l'ont été par téléphone et 3 par vidéoconférence. Les audiences par téléphone continuent d'être un moyen efficace d'entendre des causes en temps opportun et de manière efficace, particulièrement quand seulement une ou deux demandes sont reçues d'une communauté à l'extérieur de Yellowknife ou quand les parties résident dans des communautés différentes. Les audiences par vidéoconférence constituent une nette amélioration par rapport aux audiences par téléphone, mais le nombre d'endroits où

des installations de vidéo existent est encore assez limité et peu de personnes travaillant pour le GTNO sont suffisamment formées pour utiliser cet équipement.

La majorité des demandes sont déposées par les locateurs en raison du non-paiement du loyer. La plupart ne sont pas contestées par les locataires. Dans les cas où les montants en souffrance sont élevés, le processus de l'audience s'avère utile car il permet au locateur et au locataire d'établir, avec l'aide du régisseur, une ordonnance sur consentement pour le remboursement à dates fixes de la dette. Toutefois, quand le montant des loyers en retard est peu élevé et non contesté, le processus d'audience est une question de routine.

La *Loi sur la location des locaux d'habitation* permet au locateur de signifier un avis de fin de bail à un locataire quand celui-ci omet régulièrement de payer son loyer à la date prévue. Un tel avis doit être accompagné d'une demande au régisseur, qui procède à l'audition de l'affaire si le locataire ne quitte pas les lieux. Il n'existe pas de disposition législative qui rende cet avis sans effet à la suite du paiement des arriérés ou qui permette l'émission d'une ordonnance de résiliation sans la tenue d'une audience, même quand la demande n'est pas contestée. Cette situation a pour conséquence que beaucoup d'audiences inutiles sont tenues à propos de retards de loyers non contestés. Ces audiences entraînent des dépenses importantes en termes de temps et d'argent, payées par le trésor public, et ne servent pas à grand-chose tant pour les locateurs que les locataires.

Les réparations accordées aux locateurs en 2005 ont été similaires à celles de l'année précédente. Comme il fallait s'y attendre, 75 % des ordonnances en faveur des locateurs concernaient les loyers.

Les réparations accordées aux locataires concernant l'omission du locateur d'effectuer des réparations dans les locaux ont augmenté de manière significative en 2005. Toutefois, considérant le petit nombre de plaintes des locataires, il suffit de seulement quelques ordonnances de plus dans une catégorie pour que les statistiques montrent un changement important par rapport à l'année précédente.

En 2005, 286 ordonnances ont exigé qu'une partie paie une somme d'argent à l'autre. Le nombre et la valeur totale de ces ordonnances ont diminué par rapport aux données de 2004, pour une valeur totale de 1,1 M$. La valeur moyenne de ces ordonnances reste essentiellement la même qu'en 2004.

Le pourcentage des résiliations ordonnées a connu une hausse marginale en 2005. Il faut remarquer cependant que plusieurs de ces ordonnances de résiliation étaient de nature conditionnelle et n'ont pas nécessairement abouti à la résiliation du bail. Dans beaucoup de cas de loyers en retard, l'ordonnance émise met fin au bail à moins que le locataire paie les arriérés de loyer à une date précise. Nous n'avons aucun moyen de vérifier combien d'ordonnances de résiliation conduisent réellement à la résiliation des baux, mais nous croyons que la plupart des ordonnances de résiliation conditionnelles résultent en paiement des arriérés et que les baux continuent.

Le temps requis entre le dépôt de la requête et l'audience dépend d'un certain nombre de facteurs, sur lesquels la Régie du logement n'a pas toujours de contrôle. Les utilisateurs des services se plaignent à l'occasion du temps requis pour résoudre un différend et nous nous efforçons d'accélérer l'administration de ce processus autant que faire ce peut.

Pour la troisième année consécutive, nous avons continué d'entendre 80 % ou plus de toutes les demandes dans les 60 jours de leur dépôt; 40 % des demandes ont été entendues dans les 30 jours.

Selon notre expérience, une requête peut être entendue dans les quatre à six semaines du dépôt d'une demande si celui-ci n'est pas retardé par le courrier, si le demandeur signifie rapidement au défendeur, si les avis d'audience sont livrables et si les parties ne demandent pas de remise de l'audience, Toutefois, un ou plusieurs des facteurs mentionnés précédemment peuvent retarder considérablement le processus et parfois le font effectivement.

Statistiques pour l'année
Du 1er janvier au 31 décembre 2005

Demandes présentées au régisseur
1998-2005

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Demandes déposées	470	339	448	339	426	457	523	591
Par les locateurs	450	302	409	295	384	409	481	551
Par les locataires	20	37	39	44	42	48	42	40
Demandes entendues	429	240	295	221	271	296	383	362
Des locateurs	413	218	264	195	242	270	353	336
Des locataires	16	22	31	26	29	26	30	26
Demandes retirées	184	122	132	106	157	146	161	210
Par les demandeurs	156	79	102	67	130	108	117	172
Par le régisseur	28	43	30	39	27	38	44	38

Audiences tenues par communauté et type
2005

Communauté	En personne	Par téléphone	Par vidéoconférence	TOTAL
Yellowknife	235	0	0	235
Inuvik	0	13	0	13
Hay River	3	18	0	21
Fort Providence	8	3	0	11
Fort McPherson	0	1	0	1
Fort Smith	0	1	0	1
Fort Simpson	0	1	3	4
Deline	0	4	0	4
Aklavik	0	1	0	1
Rae-Edzo	46	2	0	48
Tuktoyaktuk	0	14	0	14
Tulita	0	7	0	7
Enterprise	0	1	0	1
Fort Resolution	0	1	0	1
TOTAL	292	67	3	362

Réparations accordées après audiences
2004-2005

Locateurs	2004	%	2005	%
Loyer (article 41)	545	77 %	497	75 %
Dommages causés par le locataire (article 42)	47	7 %	42	6 %
Dérangement (article 43)	34	5 %	43	6 %
Autres obligations du locataire (article 45)	50	7 %	52	8 %
Dépôt (articles 14 et 18)	16	2 %	8	1 %
Perte de loyer futur (article 62)	13	2 %	9	1 %
Résiliation pour vente ou changement de destination (articles 58 et 59)	0	0 %	6	1 %
Indemnité pour maintien dans les lieux après la fin du bail (article 67)	0	0 %	1	0,2 %
Résiliations de différents types (article 57)	5	0,4 %	1	0,2 %
Modification des serrures (article 25)	1	0,1 %	0	0 %
Entrée (article 27)	1	0,1 %	0	0 %
Remboursement du loyer en cas de vente de l'immeuble	0	0 %	1	0,2 %
Locataires	**2004**	**%**	**2005**	**%**
Dépôt (articles 14 et 18)	13	45 %	14	50 %
Entretien (article 30)	5	17 %	12	43 %
Dérangement (article 34)	7	24 %	0	0 %
Services essentiels (article 33)	4	14 %	0	0 %
Vente à tort de biens meubles (article 66)	0	0 %	1	4 %
Changement de serrures	0	0 %	1	4 %

Ordonnances de résiliation*
1998-2005

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Demandées par le locataire	0	1	1	0	1	0	3	2
Demandées par le locateur	98	63	104	89	114	115	158	158
% des demandes entendues	23 %	27 %	36 %	40 %	42 %	39 %	42 %	44 %

* Comprend les ordonnances de résiliation de bail conditionnelles au non-respect de conditions précises.

Valeur des indemnisations ordonnées
2001-2005

	2001	2002	2003	2004	2005
Total des ordonnances accordant une réparation pécuniaire	175	203	238	328	286
Valeur totale des ordonnances émises	390 358 $	385 242 $	487 768 $	1 298 310 $	1 124 994 $
Valeur moyenne	2 231 $	1 898 $	2 049 $	3 958 $	3 934 $

Temps écoulé entre la date de dépôt de la demande et la date d'audition
Demandes entendues pendant la période
2002-2005

	2002	%	2003	%	2004	%	2005	%
0 – 30 jours	82	30,3 %	128	43,2 %	133	34,7 %	146	40,0 %
31 – 60 jours	118	43,5 %	127	42,9 %	173	45,2 %	169	46,7 %
61 – 90 jours	55	20,3 %	15	5,1 %	62	16,2 %	35	10,0 %
91 – 120 jours	12	4,4 %	22	7,4 %	7	1,8 %	3	0,8 %
120+ jours	4	1,5 %	4	1,4 %	8	2,1 %	9	2,5 %